講義メモ　2011.4.15　田中浩朗

科学技術コミュニケーション
第2回　読み手を知る

マニュアルとは
・読者に，ある行動を起こさせるための情報を体系的・具体的な形で提供するもの
・製品関連マニュアル
　－ ユーザーに製品の使い方や活用法を伝えるもの
　－ 保守担当者に点検や修理方法を伝えるもの等
　－ 例：取扱説明書，メンテナンスマニュアル等
・業務マニュアル
　－ 行動規範や作業標準を規定するもの
　－ 例：接客マニュアル，作業マニュアル等

なぜマニュアルか？
・1980 年代以降，ワープロ・パソコンが普及
・高機能で分厚いマニュアルが何冊も付属
・マニュアルの「分からなさ」が問題化
・マニュアル改善の努力が始まる（'90 年代ー）

ビデオ
ことばてれび「みんなにわかるパソコンことばを！」
（NHK 教育，1997.4.12 放送）
　・マニュアルの問題

本日のテーマ：読み手を知る
・読み手を知る（ユーザー像の明確化）
　－ 分かりやすく表現するための第一歩
・どんな人が，どんな時に，何のために読むのか？

特にマニュアルでは・・・
・相手の反応が見えない。 ←→会話
・書き手と読み手の知識の落差が大きい。

ターゲットユーザーを絞り込む
・すべてのユーザーを満足させるマニュアルは難しい　→ターゲットを絞る
・読み手のタイプ別，利用目的別
　→分冊化など

読み手を知る方法（1）
・直接的な方法
　－ ユーザビリティ（使い勝手）・テスト
　　モニターに実際に使ってもらい，反応を得る
　－ ユーザーサポートに寄せられる声
　　質問，苦情など

読み手を知る方法（2）
・間接的な方法
　－ 知的共感性を高める
　　相手の知識・考えを想像する力
　　多様な人と「会話」することで磨かれる
　－ 仮想ユーザー（ペルソナ）の設定

ビデオ
ワールドビジネスサテライト「仮想顧客が生む商機」
（テレビ東京，2008.4.10 放送）
　・ペルソナ（仮想顧客）

一般的な読み手（非専門家）
・一般的な読み手の特徴
　①専門知識がない
　②不安感を持っている
　③意味（Why）を求めている

①専門用語を説明する
・専門用語を知らない
　「専門用語」には，専門家にとってごく簡単なことばも含まれる（入力する，初期化，カーソル等）
・専門用語はきちんと説明する
　－ 最初に出てきたところ
　－ 巻末に「用語解説」（小辞典）
　－ 索引
　－ 初心者向けにはなるべく専門用語を使わない

②不安感を取り除く
・訳の分からないものに対して不安感を持つ
　不安感により理解度が落ちることも
・不安感を取り除く工夫
　－「ですます調」で，語りかけるように
　－ ちょっとしたイラストで息抜き
　－ 特定のキャラクターを活用
　－ ユーモアを導入

③因果関係を示す
・意味(Why)が分からないと苦痛を感じる。
　記憶にも残らない
・因果関係を示す
　－ なぜこの操作をするとこうなるのか？
　－ なぜこの操作をしてはいけないのか。もしそうするとどうなるのか？

本日のまとめ
第1部　非専門家に分かりやすく説明する
・なぜマニュアルか？
・読み手を知る
・一般的な読み手の特徴
　①専門知識がない
　②不安感を持っている
　③意味（Why）を求めている

アンケート：第2回（4/15）の授業内容について

1. 第2回（4/15）の授業内容はよく分かりましたか？（4段階評価で）
2. 第2回（4/15）の授業内容に関して，特に印象に残っていること，感想，質問などを140字程度で自由に書いてください。

※C-Learningアンケート機能で回答
※回答期限：この授業終了まで

第2回授業小レポート課題

　ターゲットユーザーを絞り込んだマニュアルは，一部のユーザーしか満足させることはできない。それでは，ターゲットユーザーを絞り込みつつ多様なユーザーを満足させるにはどうすればよいか？講義で紹介された方法以外の方法についても考えてみよう！

※C-Learningアンケート機能で回答
※回答期限：明日（4/16）午後5:00

補足：C-Learningへの登録方法

・登録のために必要な情報や登録方法を記したプリントを第2回授業で配付します。
・携帯電話による登録の手順は下記YouTubeのビデオも参考になります。
http://www.youtube.com/watch?v=mu6DNToGvi8
・第2回の授業で登録がうまくいかなかった人および第2回の授業を欠席した人は，氏名と学籍番号を明記の上，田中(tanakahi@cck.dendai.ac.jp)までメールで連絡してください。教員側で登録し，IDとパスワードをおよびC-LearningへのログインのPDFファイルをメールで返信します。